

出品：创业最前线

7月8日消息，黑猫投诉平台上一条关于转转的投诉“采货侠售卖有质量问题的手机，不予售后”引起了创业最前线的注意。

该匿名消费者表示，其在2022年6月16日于采货侠购买了一部华为mate30pro 8 1 28黑色手机，在6月19日签收，签收后开箱验机时发现手机主板变形且有断裂，主板维修痕迹明显（有视频为证）手机前置摄像功能异常，却不太灵敏。随即进行了售后申请退回，于是平台通过售后申请将手机召回，而平台在收到手机后以前置摄像头不照相为由拒绝售后，在6月26日时退回消费者，消费者本人又拆机验货发现确定手机前摄像头可以拍照，随即联系了石家庄本地售后人员继续申请售后，平台却以过时效为由拒绝售后。购入手机后，消费者一直在申请售后中从未间断，并无过时效之说，并在各个环节都有拍摄视频照片为证。

据黑猫投诉

平台信息，投诉后双方进行了沟通，7月11日消费者反馈称平台联系其表示补偿50元来解决问题，但被消费者严词拒绝，而该投诉却在7月13日显示转转客服中心申请完成投诉，消费者13日当日就回复，平台未予其联系，继续要求平台召回手机，并且退款。

截至发稿，该投诉的最新消息停止在消费者7月14日补充投诉信息，转转方并未任何回复。

黑猫投诉 新虎旗下消费者服务平台

全部 请输入关键字搜索

首页 集体投诉 红黑榜 商家列表 帮帮团 热点

首页 > 详情

### 采货伙售卖有质量问题的手机，不予售后

匿名 发布于 2022年07月11日 15:17

投诉编号: 17360446681

投诉对象: 转转客服中心

投诉问题: 客服不处理,不予退款,服务不到位,虚假宣传,未履行7天无理由退货,三包问题

投诉要求: 退款

涉诉金额: 2338元

投诉进度: 已回复

👍 0 🗨️ 0 📄 0

- 匿名 补充投诉** 07-14 19:49:37

在转转采货伙购买华为mate30ro 手机有严重质量问题,平台验机报告为:主板为维修,实际为严重维修,申请售后被退回,这个视频是平台退回后,我拆机验机视频。


- 匿名 补充投诉** 07-13 20:30:33

平台未予我联系,我要求平台召回手机,并且退款
- 匿名 补充投诉** 07-13 20:29:33

平台未与我联系,也未达成协议,继续要去平台将手机召回
- 转转客服中心 申请完成投诉** 07-13 17:46:27

申请原因: 最终解决方案  
解决方案: 您向转转平台反馈的问题我们十分重视,经核实,客服已联系您提供对应解决方案并积极帮您沟通处理,很抱歉给您带来不好的体验,感谢您对平台的支持~

**黑猫提示:**  
以上内容为商家填写并提交,如您对申请或表述有异议,可在5个自然日内进行补充投诉,逾期投诉将自动完成
- 转转客服中心 回复** 07-13 17:46:19

您向转转平台反馈的问题我们十分重视,经核实,客服已联系您提供对应解决方案并积极帮您沟通处理,很抱歉给您带来不好的体验,感谢您对平台的支持~
- 匿名 补充投诉** 07-11 16:25:58

平台联系我说补偿50元来解决问题,被我严词拒绝
- 转转客服中心 回复** 07-11 16:14:43

已隐藏内容
- 黑猫消费者服务平台 商家处理中** 07-11 16:10:54

已分配商家 转转客服中心
- 黑猫消费者服务平台 审核通过** 07-11 16:10:54

除此之外，当我们在黑猫投诉平台搜索转转时，发现关于转转的投诉累计超49000条，投诉内容包括不限于售卖盗版商品、售后服务质量差、平台不作为、账号无故封禁等等。

据天眼查信息显示，转转是58集团旗下的个人闲置交易平台，并针对二手手机交易，设立了“转转优品”自营业务，为C2C交易提供平台验机与验机质保等服务，以解决二手3C的交易信任问题。

转转，所属北京转转精神科技有限责任公司，成立于2017年，其法人兼董事长姚劲波为其疑似实际控制人、最终受益人，总股权比例36.36%。



目前，转转已历经5轮融资，总融资额超10.8亿美元，其中不乏腾讯投资、小米集团等投资机构。

融资历程 5

信息由企名片提供 天眼查

序号	披露日期	交易金额	融资轮次	估值	比例	投资方	新闻来源
1	2021-06-17	1亿美元	D轮	-	-	小米集团 尚属投资 额为资本	36靠转转完成1亿美元D1轮融资，小米跟投，5月MAU达4800万
2	2021-04-02	3.9亿美元	C轮	-	-	大湾区共同家园发展基金 青银基金	「转转集团」获3.9亿美元融资，收入连续3年实现翻倍增长
3	2020-05-06	未披露	战略合并	-	-	找靓机	热点   转转合并找靓机 合并后集团估值超18亿美金
4	2019-09-11	3.9亿美元	B轮	-	-	58同城 腾讯投资 微木资本 诺瑾创投	转转完成3亿美金融资，CEO黄炜：活下去
5	2017-04-18	2亿美元	A轮	-	-	腾讯投资	转转融资2亿美金，姚劲波却说公司不差钱，只为交朋友

转转董事长姚劲波曾在接受36氪专访时表示，“二手这件事除了生意上的机会之外，是有另一个层面的意义的。比如它能连接人和人，能有一些‘感性’层面的影响。再比如它有机会帮助中国进入一个更循环更环保的社会。‘这跟有没有一个好的产品是很有关系的。中国的电商能起来，和淘宝有很大的关系。中国的二手能够起来，我希望是因为转转。’”

据《2021中国闲置二手交易碳减排报告》显示，中国二手闲置物品交易规模，预计2025年将达到近3万亿元。其中2020年二手电商的交易规模达到3745.5亿元，同比增长44%。2020年我国在线二手交易用户规模超过1.8亿人次。

但在现实的二手交易中，绝大部分C端用户对于产品是不具备分辨真假的能力的，因此，二手电商平台能否为用户提供高价值的服务成为了俘获用户的关键，就目前市场状况来看，二手电商行业痛点明显，用户信任问题成为老大难。各大二手电商平台要想在这个万亿蓝海市场中稳稳地前行，就更应注重自身能力的提升和平台规范化，才能在竞争中立于不败之地。